

AMETIJUHEND**1. ÜLDOSA**

1.1 Ametinimetus	1.2 Struktuuriüksus	
Infospetsialist	Kliendisuhete osakond, 2. talitus	
1.3 Vahetu juht	1.4 Kes asendab	1.5 Keda asendab
Talitusejuhataja	Kliendinõustaja	-

2. AMETIKOHA EESMÄRK

Ametikoha eesmärk on esinduse infoletis klientide asjatundlik ja kliendisõbralik teenindamine.

3. TÖÖ- VÕI TEENISTUSÜLESANDED

Põhiülesanded	Oodatavad tulemused
3.1. Esinduses kliendiga esimese kontakti loomine, kliendi soovi välja selgitamine ja suunamine edasi nõustamisele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kliendid on teenindatud korrektselt ja viisakalt. ▪ Kliendi soov on täpsustatud, klient on suunatud ootealale või õige spetsialisti juurde nõustamisele.
3.2. Kliendile info väljastamine andmebaasidest.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vajadusel on tehtud päringud erinevatesse andmebaasidesse. ▪ Klient on saanud korrektse ja tõese vastuse.
3.3. Originaaldokumentide skaneerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentid on skaneeritud korrektselt ja loetavalt.
3.4. Posti kaudu laekunud avalduste ja dokumentide registreerimine kokkulepitud dokumendihaldusprogrammis ja edastamine tähtaegselt vastavalt töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaldused ja dokumentid on registreeritud ja edastatud nõuetekohaselt ja õigeaegselt.
3.5. Klientidele teatiste, dokumentide, tõendite ja otsuste printimine, väljastamine ja registreerimine dokumendihaldusprogrammis vastavalt kehtivale töökorraldusele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teatised, dokumentid, tõendid ja otsused on korrektselt koostatud, vajadusel prinditud ning väljastatud vastavalt kehtestatud korrale.
3.6. Haldusküsimuste ja riistvara või muu infotehnoloogilise probleemi korral IT klienditoe ja piirkonna talitusejuhataja informeerimine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probleemidest on operatiivselt teavitatud ettenähtud kanali kaudu.
3.7. Voldikute ja materjalide olemasolu ja ajakohasuse jälgimine esinduses.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materjalid on ajakohased ja esinduses korrektselt paigutatud
3.8. Tööks vajalike infosüsteemide täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infosüsteemid on täidetud täpselt ja õigeaegselt

3.9. Muude pädevusvaldkonda kuuluvate tegevuste korraldamine ja uuenduste algatamine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muud tööga seotud tegevused ja projektid on omal initsiatiivil ja/või juhtkonna korraldusel edukalt läbi viidud.
3.10. Koostöö teiste osakondadega ja/või organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tehtud on põhjendatud ettepanekud töökorralduse parandamiseks või muud arendusettepanekud, mis lähtuvad ameti võimalustest ja eesmärkidest.
3.11. Vahetu juhi antud muude ühekordsete ülesannete täitmine.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Välja on kujunenud koostööpartnerite võrgustik.

4. ÕIGUSED

Omab õigust:

- teha kaugtööd kokkuleppel vahetu juhiga;
- kasutada kokkuleppel talitusejuhatajaga kõiki ameti esindusi töö tegemiseks;
- saada tööülesannete täitmiseks vajalikku infot, sh ligipääs tööks vajalikele infosüsteemidele;
- saada tööalast juhendamist ja põhjendatud juhul supervisiooni;
- osaleda ja esindada ametit oma valdkonna piires töörühmades, koolitustel jne.
- vastu võtta otsuseid oma pädevuse piires.

5. VASTUTUS

Omab vastutust:

- tööülesannete tulemusliku täitmise eest vastavalt ametijuhendile, ameti põhimäärusele, äriprotsesside töövoogudele ja muudele kehtivatele õigusaktidele, juhenditele ning püstitatud eesmärkidele;
- tööülesannete täitmiseks antud riigi vara heaperemeheliku kasutamise eest;
- tööülesannete täimisega seoses teatavaks saanud isikuandmete ning juurdepääsupiiranguga teabe ja konfidentsiaalse info hoidmise eest;
- andmebaaside ja infosüsteemide turvalise ja sihipärase kasutamise eest;
- oma kvalifikatsiooni hoidmise ning täiendamise eest;
- ameti maine hoidmise eest enda poolt vahendatavas teabes ja oma tegevustes.

6. TÖÖVAHENDID

Töövahenditeks on töötaja kasutusse antud arvuti tööks vajaliku tarkvaraga, mobiiltelefon ning ühiskasutuses olev kontoritehnika ja -mööbel.

7. AMETIKOHALE ESITATAVAD NÕUDED

Haridus
Keskharidus
Töökogemus
Vähemalt 1-aastane töökogemus ametiasutuse või ametikoha töövaldkonnas ja klienditeeninduse valdkonnas
Keeleoskus
Valdab eesti keelt vähemalt tasemel C1. Oskab inglise ja vene keelt vähemalt tasemel B2.
Arvutikasutamise oskus
Kasutab vähemalt kesktasemel teksti- ja andmetöötluse põhifunktsioone. Kasutab info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat info otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks, ideede väljendamiseks ning suhtlemiseks.

Tööks vajalikud kompetentsid

Kliendikesksus – hoolime inimesest:

- Lähtub töös kliendi (nii sise- kui väliskliendi) vajadustest ning õigustest.
- Püüdleb oma töös kõrge kvaliteedi ning kliendirahulolu tagamise poole.
- Näitab üles austust avalikkuse, klientide ja kolleegide suhtes.

Koostöö:

- Tajub oma rolli ameti eesmärkide täitmisel ning teeb koostööd kolleegide ja partneritega.
- Tegutseb meeskonna liikmena ning leiab lahendusi koos kolleegidega.
- Täidab kokkulepped ja lubadused.
- On avatud, kuulab ja mõtleb kaasa. Annab ja kasutab tagasisidet eesmärkide saavutamiseks.

Efektiivsus ja uuendusmeelsus:

- Organiseerib oma tööd efektiivselt, seab prioriteete ja täidab ülesanded õigeaegselt.
- On süsteemne ja sihipärane, kasutab efektiivseid tegutsemis-meetodeid, viib asjad lõpuni.
- Kohaneb muutuv keskkonnas.
- Võtab vastutuse enda tegevuse eest.
- Edastab infot selgelt
- Kasutab oma tööaega tulemuslikult ja vastutustundlikult.
- Näitab üles algatusvõimet ja teeb ettepanekuid.

Täiendavad kompetentsid, isikuomadused ja teadmised

- **Suhtlemis- ja mõjutamisoskus:** On avatud ja sõbralik, selge ja veenva eneseväljendusoskusega.
- **Korrektus:** Täidab ülesandeid täpselt, kvaliteetselt, tähtaegselt ja vastavalt seatud nõuetele. Väljendab end selgelt ja vormiliselt korrektselt. Vigade tekkimisel parandab need koheselt. Märkab ka teiste kolleegide töös esile-kerkinud vigu ja juhib neile tähelepanu.
- **Empaatiavõime, abivalmidus:** Suhtleb taktitundeliselt ka pingelistes ja emotsionaalsetes olukordades. Märkab abivajajat ja pakub ise abi. Kuulab ja selgitab probleemi olemust, et leida lahendus. Kui ise ei oska, leiab kellegi, kes oskab aidata.
- **Lahendusele suunatus:** On positiivne ja entusiastlik, aitab lahendada probleeme.
- **Loovus:** On initsiatiivikas. Innustub uute võimaluste ja lahenduste leidmisest ja rakendamisest igapäeva töös.
- **Pingetaluvus:** Säilitab sisemise tasakaalu ja töövõime ka olukordades, kus ollakse vastamisi vastasseisuga või kui töötatakse stressi olukorras või suure töökoormusega. Tuleb konstruktiivselt toime ebaõnnestumiste ja tagasisidega.

Poolte allkirjad:

Tööandja:

Töötaja:

(allkirjastatud digitaalselt)
Indrek Holst
Peadirektor

(allkirjastatud digitaalselt)
Marika Köster